

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

|                        |                                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Asja number            | 19-1/21-02012-020                                                  |
| Otsuse kuupäev         | 27. mai 2021                                                       |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Mare Merimaa, liikmed Elnara Nadžafova, Kristina Jerjomina |
| Tarbija                |                                                                    |
| Kaupleja               | Runikon Retail OÜ, 14611049                                        |
| Tarbija nõue           | Transpordikulu hüvitamine 19,90 eurot                              |
| Asja läbivaatamise aeg | 12. mai 2021                                                       |

### Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

### Asjaolud:

28.01.2021 tellis Tarbija Runikon Retail OÜ (edaspidi: Kaupleja) e-poest ikea.ee madratsi ning tasus toote eest 369 eurot ja transpordi eest 19,90 eurot.

Tarbija avalduse kohaselt tellimuse vormistamise ajal parandas ta kontaktandmed, mille kohaselt kontakttelefon tellimuse kohaletoimetamiseks muutus. Kauba kohaletoomise ajaks lepidi kokku 01.02.2021.

31.01.2021 saabus Tarbija uuele telefonumbrile sõnum, et madrats on kullerile üle antud. Sama teate sai Tarbija ka oma e-posti aadressile. Järgmistel päevadel madratsit Tarbijale üle ei antud ning ühendust ei võetud.

03.02.2021 pöördus Tarbija järelepärimisega Kaupleja poole. Kaupleja teatas, et madratsi üleandmiseks helistati telefoninumbrile +37255555550, kontakti ei saadud ja seetõttu jäi see üle andmata. Kaupleja taganes lepingust ning tagastas kauba eest tasutud rahasumma Tarbijale, kuid jättis transpordi eest tasutud 19,90 eurot tagastamata.

Tarbija väidetel on ta esitanud kõik andmed, sh uue telefoninumbri, et madrats kätte saada. Kaupleja vea tõttu on toode jäänud üle andmata, mistõttu soovib Tarbija transporditasu tagastamist 19,90 eurot.

### Kaupleja seisukoht:

Tarbija vormistas oma tellimuse IKEA interneti veebipoes 28.01.2021 ning sai oma meilile kinnituse kell 20:17. 29.01.2021 kell 9.01 läks SMS teavitus vormistamise kohta tellimuses esitatud numbrile. Hiljem otsustas Tarbija muuta oma kliendikonto andmeid ning asendas seal oleva telefoni uue numbriga. Tarbija ei teavitanud IKEA kliendituge ühelgi viisil, et soovib muuta varasemalt vormistatud tellimuse andmeid. Kullerfirma teostas vedu Tarbija poolt tellimuses edastatud andmetele tuginedes 01.02.2021. Madratsit ei õnnestunud üle anda ja läks kirja tühisõit. Kuller tagastas madratsi IKEA väljastuspunkti. Tarbijale pakuti lahenduseks, kas maksta uuesti transporditeenuse eest või tulla ise tellimusele järgi. Tarbijale selgitati, et andmete muutmisega kliendikontol ei muutu varasemalt esitatud tellimuse sisu ning kõik andmed on tellimuspõhised. Andmeid oma kliendi kontol on võimalik muuta mitu korda päevas. Kliendil on võimalik iga tellimus vormistada erineva aadressiga (maakodu, suvila) või erineva vastuvõtja kontaktiga. Juhul kui soovitakse muuta juba esitatud tellimust, tuleb selleks eraldi kontakteeruda kirja või telefoni teel. 24.01.2021 Kaupleja teavitas

Tarbijat, et ootab teda tellimusele järgi hiljemalt 25.02.2021. Samal päeval Tarbija vastas, et endiselt soovib tellimust transpordiga oma aadressile. 26.02.2021 tagastati Tarbijale 369 eurot, millest on Tarbijat teavitatud e-maili teel. Kui printida või alla laadida arve süsteemist, siis sellele arvele tuleb allalaadimise hetkel kliendikontol olev telefoninumber.

Komisjoni järelepärimisele Kaupleja selgitas täiendavalt. Manusesse on lisatud arve, kus on näha, et tellimuse kviitung Kaupleja süsteemis on kuupäevaga 30.01.2021 ning selles tellimuses on telefoni numbriks +37255555550. Selliste andmetega saateleht edastati ka kullerfirmale, kes käis kliendi tellimuses märgitud aadressil kohal ja püüdis madratsit üle anda. Klient tunnistas esmakordselt alles 25.02.2021 e-kirjas, et ta muutis telefoninumbri süsteemis ehk kliendikonto andmetes. IKEA klienditeenindusele Tarbija telefoninumbri muudatusest teada ei andnud ning Kauplejal puudus võimalus sellist infot omakorda kullerfirmale edastada. Kliendikonto andmete muutmine kontol ei võrdu varasemalt esitatud ja juba kinnitatud tellimuses olnud andmete muutmisega. Tellimust vormistades on klient vajutanud kinnitusele, kus kinnitab esitatud andmete õigsust, sh telefoni numbrit. Tarbija on ka varasemalt esitanud ühe tellimuse, kus kasutas täpselt sama telefoni numbrit +37255555550. Manuses on lisatud ka varasema tellimuse arve ja saateleht. Kaupleja saatis süsteemist väljavõtte, kus on näha, et klient tegi muudatuse veebipoe andmetes. Esmane sõnum tellimuse edukast esitamisest 28.01.2021 läks numbrile +37255555550 ning pärast seda, kui Tarbija muutis telefoni numbrit, saatis süsteem teavituse automaatselt uuele numbrile. Tegemist on veebipoega ning Tarbija esitatud tellimused juba kinnitatud andmetega ei muutu. Selleks tulnuks Kauplejaga ühendust võtta. Kaupleja oleks saanud muudatusest informeerida kullerfirmat.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, olles tutvunud toimikus olevate materjalide ja tõenditega, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Poolte vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. Kuivõrd ost teostati e-poe kaudu, siis on tegemist sidevahendi abil sõlmitud lepinguga VÕS § 52 lg 1 mõttes. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Käesolevas asjas vaidlevad pooled asjaolu üle, kas Tarbija on õigustatud nõudma tagasi transporditasu 19,90 eurot.

Sisuliselt on tegemist kahju hüvitamise nõudega. Kahju hüvitamise nõude esitamisel oli Tarbija kohustus tõendada kahju olemasolu, selle suurus, kahjutekitaja õigusvastane käitumine ning põhjusliku seose olemasolu lepingurikkumise ja kahju vahel (VÕS § 127 lg 4).

Vaidlus puudub, et Tarbija maksis Kauplejale transpordikulu 19,90 eurot.

Kaupleja väidetel on ta lepingulise kohustuse täitnud nõuetekohaselt ning toode oli õigeaegselt kullerile edasi antud, kuid seda ei onud võimalik Tarbijale üle anda. Põhjuseks oli asjaolu, et Tarbija muutis oma kontaktandmed, s.o telefoninumbrit ning ei teavitanud sellest Kauplejat ning viimasel ei olnud võimalik vajalikku infot edasi anda kullerfirmale. VÕS § 23 lg 2 järgi lepingupool peab tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks. Kuivõrd toode pidi Tarbijani jõudma kullerfirma kaudu, siis olid olulised õiged kontaktandmed, et oleks võimalik toodet üle anda õigel ajal ja õigele isikule.

Komisjoni järelepärimisele saadetud Kaupleja vastusest ja dokumentaalsetest tõenditest ilmneb, et Tarbija telefoninumbriks Kaupleja infosüsteemis oli nimelt tellimuses märgitud +37255555550. Asjaolust, et Tarbija informeeris Kauplejat oma telefoninumbri muudatusest enne toote kullerile üleandmist, tõendatud ei ole.

Kaupleja on selgitanud, miks 03.02.2021 arve väljatrükil Tarbija uus telefoninumber.

Seega Tarbija poolt Kaupleja mitteteavitamine andmete muutmisest oli põhjuseks, miks talle ei olnud võimalik toodet kullerfirma poolt üle anda ning millest tulenevalt oli tegemist kullerfirma tühisõiduga. Tarnspordikulu tuli Kauplejal maksta kullerfirmale.

Komisjon ei tuvastanud eeltoodud asjaolude ja tõendite alusel Kauplejapoolset süüd. Seega puudub õiguslik alus nõuda transporditasu tagastamist Kauplejalt.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/

Kristina Jerjomina

/allkirjastatud digitaalselt/

Elnara Nadžafova

/allkirjastatud digitaalselt/